

Validation des acquis – Notes explicatives du profil de qualification Employée de commerce / Employé de commerce CFC

68300 Employée de commerce/Employé de commerce – formation de base

68200 Employée de commerce/Employé de commerce – formation élargie

Branche de formation et d'examen Service et administration (S&A)

1. Situation initiale

Le profil de qualification définit le niveau d'exigence de la profession et décrit les compétences opérationnelles dont une personne qualifiée doit disposer pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau d'exigence en question. Celui-ci est défini de manière détaillée dans le plan de formation.

Le présent document permet de mettre en rapport les compétences opérationnelles figurant dans le profil de qualification avec le règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage Employée de commerce / Employé de commerce du 24 août 2003 et les catalogues d'objectifs détaillés y relatifs. Il sert de base à l'information, au conseil et aux recommandations concernant les mesures à prendre dans le domaine de la formation complémentaire.

2. Explications concernant le règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage et les catalogues d'objectifs détaillés

Les objectifs détaillés du règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage Employée de commerce / Employé de commerce du 24 août 2003 sont organisés selon la méthode Triplex. Les idées directrices constituent le niveau supérieur. Elles consistent en un énoncé (également normatif) expliquant l'importance d'un objectif pour la formation. Au deuxième niveau, les objectifs généraux décrivent les comportements et les attitudes qui doivent être acquis par les personnes en formation jusqu'à la fin de la formation. Au troisième niveau, les objectifs détaillés concrétisent les idées directrices et les objectifs généraux. La formation commerciale de base repose sur une approche basée sur les compétences opérationnelles. Au cours de la formation, les compétences professionnelles doivent être complétées par les compétences méthodologiques, personnelles et sociales. Le règlement mentionne ainsi, pour chaque objectif détaillé, à quelles compétences personnelles, sociales et méthodologiques celui-ci peut être associé.

Les compétences opérationnelles décrites dans le profil de qualification ne dépendent pas uniquement des objectifs détaillés qui leur sont rattachés, mais aussi de l'idée directrice générale et de l'objectif général ainsi que des compétences méthodologiques, personnelles et sociales. Par ailleurs, il faut également tenir compte des objectifs détaillés spécifiques à la branche de formation et d'examen Services et administration et des programmes et des contenus spécifiés dans le programme des cours interentreprises.

Lors de la comparaison des compétences opérationnelles figurant dans le profil de qualification avec les catalogues des objectifs détaillés, il ne faut pas omettre que ces derniers sont conçus pour la formation duale de trois ans dispensée dans les trois lieux de formation. Une harmonisation des formulations et une élimination des redondances voulues au niveau des objectifs détaillés scolaires et des objectifs détaillés en entreprise n'est donc que partiellement possible. Par ailleurs, il ne faut pas négliger que certains objectifs détaillés sont formulés de manière générale et qu'il convient de les adapter aux différents champs d'activité professionnelle de l'employé/e de commerce. Il s'agit notamment des objectifs détaillés suivants:

1.4.4.1: Atteindre les objectifs, 1.5.1.5: Gérer les informations, 1.6.1.2: Décrire des processus de travail, 1.6.1.3: Analyser les processus de travail.

Par analogie au profil de qualification des compétences opérationnelles professionnelles, il a été procédé à l'élaboration d'un profil d'exigence permettant la validation de la formation générale. Dans le cadre de la formation commerciale de base, la formation scolaire est composée d'une partie consacrée à l'enseignement de la culture générale et d'une partie spécifique à la profession conformément à l'art. 19, al. 2, OFPr. Le profil de qualification fixe, au sens des dispositions de l'OFFT concernant la validation des acquis, les exigences en matière de culture générale dans les trois domaines de compétences opérationnelles suivants: économie et société, langue standard et langue(s) étrangère(s).

3. Objectifs détaillés servant de base à la définition des compétences opérationnelles conformément au règlement d'apprentissage et de fin d'apprentissage

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	Objectifs détaillés Branche et entreprise (tronc commun)	Objectifs détaillés S&A y compris les cours interentreprises	Objectifs détaillés ICA, E&S, Langue standard
1 Gérer le matériel	<i>1.1 (O) Est capable d'acquérir des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.</i>		Objectif général 1.7.2 Acquisition de biens et d'équipements	3.3.8.1 Evaluer des offres 3.3.8.3 Citer les éléments d'un contrat de vente
	<i>1.2 (O) Est capable de stocker le matériel dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise.</i>		Objectif général 1.7.2 Acquisition de biens et d'équipements	3.3.8.2 Gérer un stock
	<i>1.3 (O) Est capable d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle.</i>	1.6.1.2 Décrire des processus de travail	Objectif général 1.7.2 Acquisition de biens et d'équipements	
2 Conseiller les clients	2.1 Est capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.	1.6.1.2 Décrire des processus de travail Voir également les objectifs détaillés dans 2.2 et 2.4		

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	Objectifs détaillés Branche et entreprise (tronc commun)	Objectifs détaillés S&A y compris les cours interentreprises	Objectifs détaillés ICA, E&S, Langue standard
	2.2 Est capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.	1.1.1.1 Préparer un entretien avec un client 1.1.1.2 Mener un entretien avec un client 1.1.1.3 S'enquérir des besoins d'un client 1.1.2.1 Présenter des arguments et des propositions 1.1.2.2 Saisir et transmettre les besoins des clients 1.2.2.2 Présenter les produits et les services 1.2.2.4 Montrer l'utilité des produits et des services 1.3.1.1 Connaître les produits de la concurrence 1.3.1.2 Montrer l'utilité additionnelle par rapport aux produits de la concurrence 1.2.2.5 Convaincre les clients 1.3.2.1 Réfuter les objections 1.3.2.2 Réfuter les objections lors d'un entretien avec un client		4.4.1.1 Mener des entretiens téléphoniques 4.4.1.2 Parler aux clients

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	Objectifs détaillés Branche et entreprise (tronc commun)	Objectifs détaillés S&A y compris les cours interentreprises	Objectifs détaillés ICA, E&S, Langue standard
	2.3 Est capable d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise.	1.2.1.2 Expliquer un fichier clients 1.2.1.3 Gérer un fichier clients		2.1.4.1 Gérer les données 2.1.4.2 Bon usage des données de l'entreprise d'apprentissage 2.4.2.1 Conserver et détruire des données 2.4.2.2 Expliquer la protection des données
	2.4 Est capable d'utiliser ses connaissances des produits et des services de manière convaincante dans le cadre du conseil à la clientèle.	1.2.1.1 Connaître les prestations de services 1.2.2.1 Connaître les produits et services 1.2.2.2 Présenter des produits et des services 1.2.2.4 Montrer l'utilité des produits et des services 1.2.1.4 Evaluer la qualité du service	Cours interentreprises 2 Thème: Produits et services	
3 S'occuper du traitement des commandes	3.1 Est capable d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans ses rapports avec les partenaires commerciaux.	1.6.1.2 Décrire des processus de travail 1.6.1.3 Analyser les processus de travail Cf. les objectifs détaillés dans les domaines de compétences opérationnelles 2 et 7		2.2.2.1 Savoir organiser les processus de travail de manière consciente et efficace

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	Objectifs détaillés Branche et entreprise (tronc commun)	Objectifs détaillés S&A y compris les cours interentreprises	Objectifs détaillés ICA, E&S, Langue standard
	3.2 (O) <i>Est capable de comparer les résultats avec les objectifs visés, de tenir les carnets de commandes et de projets en cours et de mettre à jour les statistiques.</i>		1.7.6.6 Expliquer la saisie et l'exploitation des statistiques de l'entreprise d'apprentissage 1.7.6.5 Expliquer les statistiques de l'entreprise d'apprentissage	3.3.8.2 Gérer un stock
	3.3 Est capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de présenter et de réaliser des solutions appropriées.	1.1.3.1 Appliquer les règles du savoir-vivre 1.1.3.2 Répondre aux plaintes 1.1.3.3 Formuler des plaintes		
	3.4 Est capable d'utiliser ses connaissances des produits et des services de manière appropriée dans le cadre de processus de travail.	1.2.1.1 Connaître les services 1.2.2.1 Connaître les produits et les services 1.2.2.2 Présenter des produits et des services 1.2.2.4 Montrer l'utilité des produits et des services		

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	Objectifs détaillés Branche et entreprise (tronc commun)	Objectifs détaillés S&A y compris les cours interentreprises	Objectifs détaillés ICA, E&S, Langue standard
4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	<i>4.1 (O) Est capable d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de son entreprise dans des domaines centraux.</i>	1.2.2.3 Connaître les formes de vente		3.3.6.1 Décrire le marché
	<i>4.2 (O) Est capable d'effectuer des opérations du marché et des recherches pour obtenir des informations sur les produits et les services.</i>	1.4.2.1 Connaître les objectifs Économiques de l'entreprise	1.7.4.1 Comparaison de l'assortiment	
	<i>4.3 (O) Est capable d'utiliser de manière ciblée des instruments de marketing afin d'acquérir et de fidéliser des clients.</i>		1.7.4.2 Appliquer le marketingmix	
	<i>4.4 (O) Est capable d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.</i>		1.7.6.6 Expliquer la saisie et l'exploitation des statistiques de l'entreprise d'apprentissage 1.7.6.5 Expliquer les statistiques de l'entreprise d'apprentissage	
	<i>4.5 (O) Est capable de calculer les coûts de fabrication, le prix de revient et la marge de produits choisis en suivant des indications détaillées.</i>		1.7.3.1 Connaître le coût de fabrication	3.4.2.1 Citer les centres de coûts 3.4.2.2 Appliquer les coefficients d'imputation

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	Objectifs détaillés Branche et entreprise (tronc commun)	Objectifs détaillés S&A y compris les cours interentreprises	Objectifs détaillés ICA, E&S, Langue standard
5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	5.1 Est capable de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel.		1.7.1 Recrutement du personnel 1.7.1.1 Traiter les candidatures 1.7.1.2 Connaître le contenu de différents contrats de travail 1.7.1.3 Distinguer les différents contrats de travail	3.3.5.1 Rédiger une description de poste 3.3.5.2 Rédiger une offre d'emploi 3.3.5.3 Recruter du personnel
	5.2 Est capable de tenir à jour les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel et à la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.		1.7.1.4 Décrire les assurances sociales 1.7.1.5 Expliquer les déductions sociales de son propre décompte de salaire	
6 Exécuter des processus financiers	6.1 Est capable de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes.		1.7.6.3 Etablir des factures 1.7.6.4 Comptabiliser les documents reçus	3.3.1.1 Connaître le système de paiement de l'entreprise d'apprentissage 3.4.1.1 Expliquer le plan comptable de l'entreprise d'apprentissage 3.4.1.2 Connaître les travaux liés aux pièces comptables

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	Objectifs détaillés Branche et entreprise (tronc commun)	Objectifs détaillés S&A y compris les cours interentreprises	Objectifs détaillés ICA, E&S, Langue standard
	6.2 Est capable d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.			3.3.1.1 Connaître le système de paiement de l'entreprise d'apprentissage 3.3.1.2 Expliquer les relevés de compte
	<i>6.3 (O) Est capable d'exécuter la clôture annuelle ou trimestrielle des comptes et de préparer les coefficients économiques clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.</i>			3.3.8.2 Gérer un stock 3.4.2.3 Concevoir les techniques quantitatives de gestion comme instrument de contrôle de gestion 3.4.1.1 Expliquer le plan comptable de l'entreprise d'apprentissage 3.4.1.2 Connaître les travaux liés aux pièces comptables
	<i>6.4 (O) Est capable de comparer les résultats avec les objectifs visés et de tenir les carnets de commandes et de projets en cours.</i>		1.7.6.6 Expliquer la saisie et l'exploitation des statistiques de l'entreprise d'apprentissage 1.7.6.5 Expliquer les statistiques de l'entreprise d'apprentissage	

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	Objectifs détaillés Branche et entreprise (tronc commun)	Objectifs détaillés S&A y compris les cours interentreprises	Objectifs détaillés ICA, E&S, Langue standard
7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	7.1 Est capable de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux.			2.1.1.1 Saisir des textes 2.1.1.3 Utiliser les appareils électroniques de transmission de données 2.1.2.1 Choisir des programmes PC standard 2.1.2.2 Vérifier des documents 2.2.1.1 Choisir les moyens de communication 2.2.3.1 Etablir des documents agréables à l'oeil 2.5.1.2 Rédiger des procès-verbaux 4.1.3.1 Formuler des propos clairs et adaptés au destinataire 4.3.1.1 Caractériser des documents 4.3.1.2 Rédiger des notes internes

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	Objectifs détaillés Branche et entreprise (tronc commun)	Objectifs détaillés S&A y compris les cours interentreprises	Objectifs détaillés ICA, E&S, Langue standard
	7.2 Est capable de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales.	2.4.1.1 Sauvegarde des données électroniques 2.4.1.2 Sauvegarde des données de l'entreprise d'apprentissage 2.4.3.1 Critères de classement 2.4.3.2 Evaluer les systèmes de classement		
	7.3 Est capable de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.		1.7.2.1 Trouver des locaux 1.7.7.1 Organiser différentes manifestations	2.1.3.2 Gérer l'agenda
	7.4 (O) Est capable d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, Intranet, journal d'entreprise).			
	7.5 (O) Est capable d'acquérir, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau.		1.7.7.3 Connaître les réglementations contractuelles dans le domaine de l'infrastructure	2.3.2.1 Aménagement du poste de travail 2.3.3.1 Ergonomie du poste de travail

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	Objectifs détaillés Branche et entreprise (tronc commun)	Objectifs détaillés S&A y compris les cours interentreprises	Objectifs détaillés ICA, E&S, Langue standard
8 Economie et société / Branche et entreprise	<i>8.1 Est capable d'analyser et d'évaluer des développements économiques en Suisse et à l'étranger et de montrer leurs influences sur les entreprises et la profession.</i>	1.5.1.1 Utiliser les canaux d'information concernant la branche 1.5.1.2 Evaluer l'évolution de la branche 1.5.1.3 Montrer des changements de court terme de la branche 1.5.1.4 Montrer des changements à moyen terme dans la branche		
	<i>8.2 Est capable d'analyser et d'évaluer les tendances et les développements sociaux et politiques actuels et de montrer leurs influences sur les entreprises et la profession.</i>	1.5.1.1 Utiliser les canaux d'information concernant la branche 1.5.1.2 Evaluer l'évolution de la branche 1.5.1.3 Montrer des changements de court terme de la branche 1.5.1.4 Montrer des changements de moyen terme de la branche		

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	Objectifs détaillés Branche et entreprise (tronc commun)	Objectifs détaillés S&A y compris les cours interentreprises	Objectifs détaillés ICA, E&S, Langue standard
	8.3 Est capable de montrer les aspects centraux et les particularités d'une entreprise (employeur actuel et ancien employeur).	1.1.2.3 Classifier les clients et les groupes d'intérêts 1.2.1.1 Connaître les services 1.2.2.1 Connaître les produits et les services 1.2.2.2 Présenter les produits et les services 1.2.2.4 Montrer l'utilité des produits et des services 1.2.1.4 Evaluer la qualité du service 1.4.1.1 Importance du schéma directeur pour le travail personnel 1.4.1.2 Attitude de mon entreprise d'apprentissage envers les collaborateurs et la gestion du personnel 1.4.3.1 Connaître le Système d'Assurance Qualité 1.4.2.2 Connaître les objectifs financiers 1.4.2.3 Réaliser les objectifs financiers 1.6.1.1 Interpréter des organigrammes		3.1.1.3 Connaître l'image de marque de l'entreprise d'apprentissage 3.3.7.1 Définir les attentes de groupes d'intérêts

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	Objectifs détaillés Branche et entreprise (tronc commun)	Objectifs détaillés S&A y compris les cours interentreprises	Objectifs détaillés ICA, E&S, Langue standard
	8.4 Est capable d'analyser et d'évaluer la situation financière d'une entreprise à l'aide de coefficients pertinents.			Kernkompetenz 3.4 Appliquer les techniques quantitatives de gestion et les concevoir comme instruments de gestion ->
9 Compétences linguistiques Langue standard (langue nationale locale)	9.1 Est capable de créer de manière différenciée des documents, notamment son dossier, tout en tenant compte de la situation et du public visé. S'exprime dans une langue correcte et compréhensible et utilise de manière convaincante les différents moyens de communication et documents.			Tous les objectifs détaillés du domaine de formation 4 / Langue nationale (langue standard)
	9.2 Est capable d'argumenter de manière sûre, convaincante et pertinente lors de l'entretien sur le dossier. Maîtrise la communication verbale et non verbale. Est capable de structurer et de présenter ses idées et ses développements en tenant compte de la situation et du public visé.			Tous les objectifs détaillés du domaine de formation 4 / Langue nationale (langue standard)
10 Compétences linguistiques Langues étrangères	10.1 Ses connaissances linguistiques dans une deuxième langue nationale (allemand, italien ou français) correspondent au niveau A2 (pour le profil B, il s'agit du niveau B1).			Tous les objectifs détaillés du domaine de formation 5 / Langue étrangères